

Séminaire régional

Réseau

Acteurs intégration Grand Est

17 septembre 2025

Déroulement

- Accueil par la DREETS
- Introduction aux enjeux d'information et d'orientation auprès des primo-arrivants
 - Murielle MAFFESSOLI – Directrice ORIV
- Présentation de la plateforme « refugies.info »
 - Emmanuelle MOREL – Chargée de mission DREETS
- Questions-réponses
- Présentation de la plateforme DORA
 - Delphine GROUSSET – Chargée de déploiement – DORA
- Questions-réponses
- Présentation de l'offre de Reconnect
 - Hélène COMBE – Responsable de l'antenne Grand-Est
- Questions-réponses
- Prochains séminaires et ressources

Intervention Murielle MAFFESSOLI,
Directrice ORIV

Orientation et informations des primo-arrivants

Le digital au service des parcours d'intégration !

- Un paradoxe : une dématérialisation souvent défavorable à l'accès au droit et des outils / des applications digitales pour faciliter l'accès à l'offre et plus globalement les parcours d'intégration.
- Un contexte spécifique
 - Une contrainte financière.
 - Une offre difficile à identifier pour les publics
 - Un accès complexe au droit commun.
- Des logiques de plateforme visant à rassembler les informations depuis plusieurs années mais complexe à mettre en œuvre.
 - Une plateforme sur l'offre de linguistique portée au niveau du ministère : cartographie des formations dans un format plus facilement accessible au grand public, géolocalisé et disponible en 7 langues (anglais, arabe, dari, mandarin, pashto, ukrainien et russe). www.bonjourbonjour.fr et <https://www.intercariforef.org/formations/recherche-formations-dian.html>
- Un enjeu : mieux informer et orienter les publics avec ces outils, à la condition de contribuer à leur renseigner et de les connaître.

Intervention Safia BEN-AMMAR et
Emmanuelle MOREL - Chargées de
mission DREETS Grand Est

Plateforme « refugies.info »



**PRÉFET
DE LA RÉGION
GRAND EST**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités

dreets

Réfugiés.info

[REFUGIES.INFO](https://refugies.info) lien vers site mobile

Disponible en application sur téléphone

Réfugiés.info est un projet porté par la Délégation interministérielle à l'accueil et l'intégration des réfugiés (DIAIR) lancé en 2019.

Informier et orienter les personnes réfugiées et leurs accompagnants dans leur parcours d'intégration en France

EXEMPLE DE FICHE COMPLÉTÉE



Réfugiés.info

L'information pour les réfugiés en France

 [Publier une fiche](#)

 [Traduire](#)

 [FR](#) ▼

 [Se connecter](#)

Fiches démarches 

Dispositifs locaux 

[AGIR](#)

[Mission et impact](#)

[Ressources](#) ▼

[Partager l'application](#) 

[Newsletter](#)

 Réfugiés.info a été nommé **Service numérique à impact national** ! [Découvrir l'impact du projet.](#) 

Trouver une fiche d'information

Cherchez parmi nos 1148 fiches démarches et dispositifs locaux.



Bas-Rhin 

Thème ▼

Statut ▼

Public visé ▼

Âge ▼

Niveau de français ▼

Traduit en ▼

Toutes les fiches (204)

Démarches (122)

Dispositifs Bas-Rhin (56)

Ressources en ligne (26)

Trier par département 



EXEMPLE DE FICHE COMPLÉTÉE



Partager la fiche

SMS  

Pour qui

 **Public visé**
Réfugiés statutaires,
Bénéficiaires de la
protection subsidiaire

 **Âge**
[Plus de 16 ans](#)

Informations pratiques

 **Durée totale**
Maximum 24 mois

 **Départements**
[Bas-Rhin \(67\)](#)

Trouver un emploi et un logement dans le Bas-Rhin

Avec AGIR 67



Proposé par [AGIR](#), [AGIR](#), [Gouvernement](#), [Union Européenne](#)

Mise à jour il y a 6 mois



FR ▼

AGIR est un programme d'**accompagnement pour le logement et l'emploi** des personnes réfugiées en France.

Le programme AGIR vous aide dans votre parcours d'intégration en France et dans vos démarches.

Vous pouvez être accompagné pour :

- faire les démarches administratives, pour vous et vos enfants
- trouver un logement
- trouver une formation pour apprendre le français ou pour apprendre un métier
- trouver un travail, en lien avec France Travail
- trouver des solutions aux difficultés de la vie quotidienne (garde d'enfants, santé, mobilité)

Chaque fiche action est **traduite gratuitement en 7 langues** (anglais, ukrainien, russe, persan/dari, pachto, tigrinya et arabe) vocalisée et facilement partageable.

POUR COMPLÉTER UNE FICHE

- Créer son compte Réfugiés.info
(plusieurs comptes possibles pour un même opérateur)

- Rédiger sa fiche

L'objectif de Réfugiés.info est d'apporter un **premier niveau d'informations** aux personnes réfugiées qui construisent leur vie en France.

Les contenus de la plateforme peuvent être consultés autant par des bénéficiaires de la protection internationale (**BPI**) : réfugiés statutaires, bénéficiaires de la protection subsidiaire ou apatrides que par des personnes les **aidant** dans leurs recherches (un proche, un travailleur social, un citoyen français bénévole, etc.).

Il apparaît ainsi essentiel de proposer des contenus **synthétiques, structurés, actualisés et faciles à comprendre**.

- Ajouter la structure responsable de l'action

Questions-Réponses

Intervention Delphine GROUSSET, Chargée de déploiement – DORA

DORA (Découvrir, Orienter, Renseigner,
Accompagner), Plateforme de l'inclusion



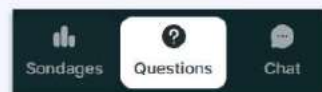
Présentation générale

Tous les services d'insertion de votre territoire à un seul endroit. Mobilisables en 1 clic.

<https://dora.inclusion.beta.gouv.fr/>



Fonctionnement LIVESTORM



En bas à droite de votre écran
(merci de poser vos questions uniquement
dans l'onglet "questions" 😊)



Support + Replay envoyés après le webinaire !
Bonne séance 😊



En bas à gauche si
problèmes de son/image

Sommaire

Nos partenaires

Nos partenaires DATA

Constat des accompagnateurs et des structures

DORA a quoi ça sert ?

Les thématiques sur DORA

DORA sur le territoire

DORA comment ça fonctionne

DORA comment s'inscrire

DORA en pratique

DORA en DEMO



Dora est un service public numérique gratuit porté par :



Bienvenue sur la plateforme de l'inclusion

La plateforme de l'inclusion propose différents sites inclusifs qui facilitent la vie des personnes éloignées de l'emploi et de celles et ceux qui les accompagnent.



RDV Insertion

Accélérer les rendez-vous RSA et diminuer le taux d'absentéisme



ProConnect

Service de connexion officiel vous identifiant en tant que professionnel.



Les emplois de l'inclusion

Faciliter la mise en relation avec les employeurs solidaires



Immersion Facilitée

Faciliter la réalisation des immersions professionnelles



Le pilotage de l'inclusion

Aider la prise de décision des professionnels grâce à des tableaux de bord



Le marché de l'inclusion

Aider les structures inclusives à développer leur chiffre d'affaires



DORA

Le service public numérique de recensement et mise à jour de l'offre d'insertion.



La communauté de l'inclusion

Espace d'entraide pour échanger avec et entre les professionnels de l'inclusion



Guide de Partage et de Suivi

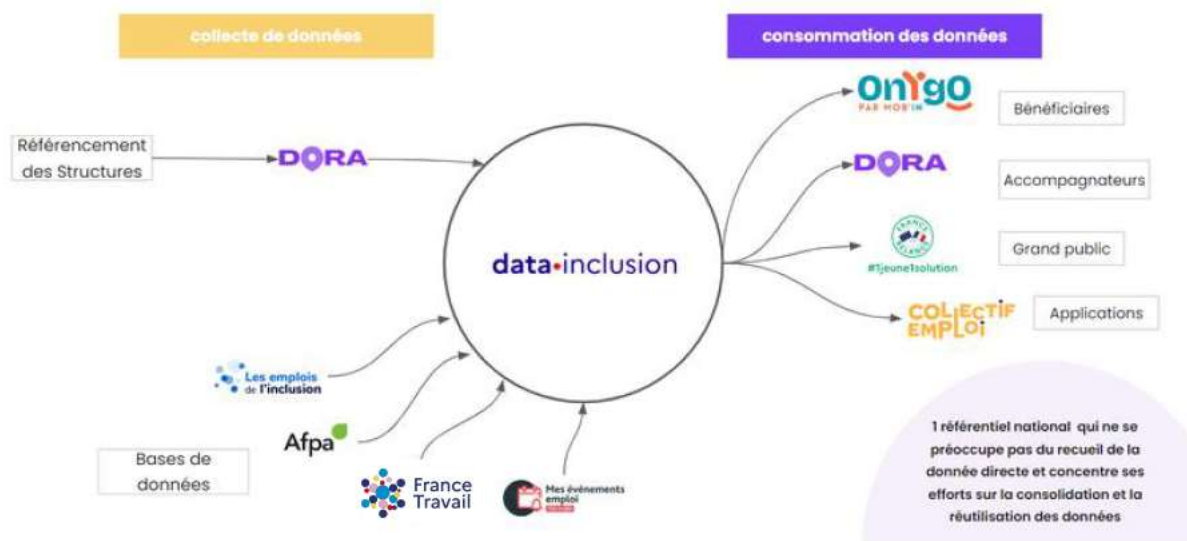
Accéder/partager les informations d'intervenants ayant suivi et accompagné des personnes prises en charge dans le cadre de la loi Plein Emploi.

Accéder aux différents services

data-inclusion est démarche collective, ouverte à l'ensemble des acteurs de l'insertion volontaires.

data-inclusion est une démarche collective visant à créer un référentiel commun de toutes les données de l'offre d'insertion des territoires afin de permettre à tous les services recensant et mettant en visibilité leur offre d'être interopérables et de mutualiser les efforts de recensement et de mise à jour.

Un référentiel commun : "Dites-le-nous une fois"



Nos partenaires DATA liste non exhaustive :



CAP EMPLOI



Afpa



#1jeune1solution



ActionLogement

adie

Constat pour les accompagnateurs suite à enquête commandée par notre gouvernance :



45 minutes

par jour à chercher des solutions d'accompagnement



66%

des accompagnateurs n'arrivent pas à lever des freins par manque de partenaires *



50%

du temps d'entretien est pris par le volet administratif de l'orientation



"Si l'offre d'accompagnement sur les territoires est plutôt satisfaisante, elle manque souvent de lisibilité et de visibilité pour les professionnels de l'accompagnement, comme pour les personnes accompagnées, les entreprises et les institutions"

La concertation SPIE

Constat pour les structures qui proposent des services d'inclusion :



30 minutes

du temps passé
par jour à traiter
des demandes de
prescriptions/
orientations reçues



40 %

des structures
interrogées indiquent
qu'il est difficile
d'obtenir l'ensemble
des justificatifs
nécessaires pour
traiter la demande



50 %

des structures
indiquent recevoir
régulièrement des
orientations
inadaptées*



DORA, à quoi ça sert ?

C'est un outil d'aide à prescription des accompagnateurs professionnels



- ★ **Rechercher** les service sociaux, professionnels ou socio-professionnels existants
- ★ **Mobiliser** le service le plus adapté au besoin du bénéficiaire
- ★ **Rester** informé de l'évolution des solutions locales

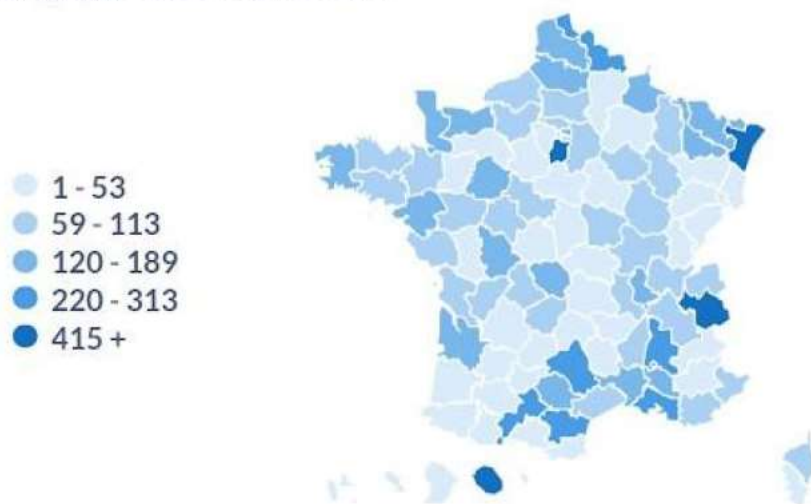
Les thématiques sur DORA :

Toutes les structures du social, professionnel ou socio-professionnel ont leur place :

-  Accompagnement social et professionnel
-  Accès aux droits et citoyenneté
-  Français Langue Etrangère
-  Création d'activité
-  Difficultés financières
-  Choisir un métier / Préparer sa candidature / Trouver un emploi
-  Equipement & Alimentation
-  Famille
-  Handicap
-  Illettrisme
-  Logement - hébergement
-  Mobilité
-  Numérique
-  Remobilisation
-  Santé

DORA sur le territoire

Cartographie des services référencés



95
départements en
déploiement

90 000
Services publiés et
disponibles

27 000 utilisateurs
inscrits



DORA, comment ça fonctionne ?

★ Je propose des services d'insertion :

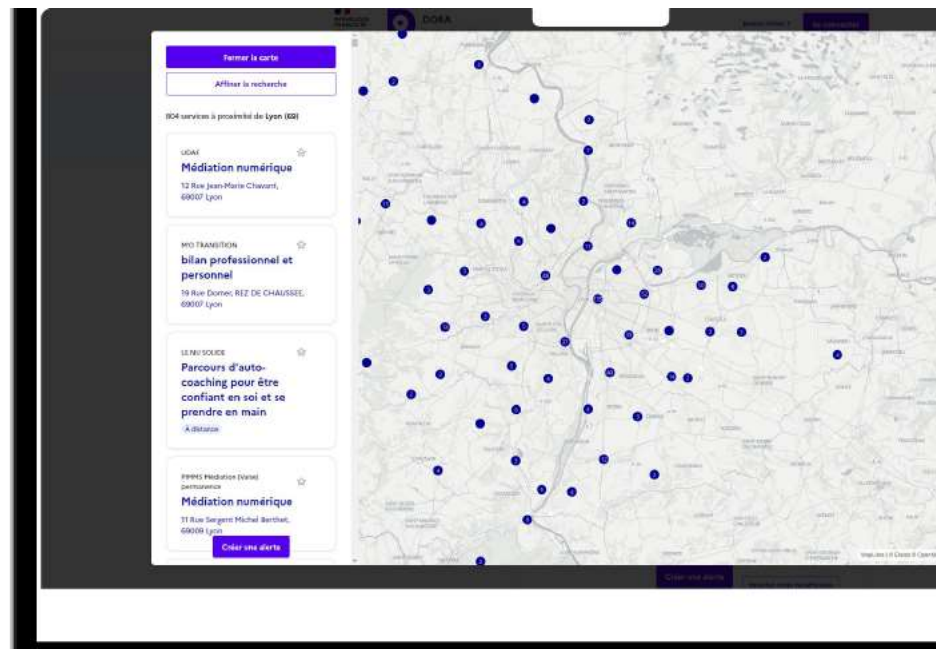
cours de conduite solidaires,
solutions de garde d'enfants,
cours de français,
aide financière

Je les référence sur DORA

★ Je cherche des services pour un.e bénéficiaire :

Liste de services par besoin
Mobilisation directe et rapide
Veille sur les nouveaux services

Je les trouve / mobilise sur DORA





DORA, comment s'inscrire

- ★ 1- Je crée mon compte avec proconnect
- ★ 2- Je me rattache à une structure (si je ne trouve pas ma structure avec son nom je cherche avec le SIRET)
- ★ 3- J'utilise DORA !
 - Je suis offreur -> je publie mes services
 - Je suis accompagnateur -> je cherche les services adaptés

DORA en pratique DEMO :

Je suis... CIP dans un ACI
et j'accompagne... Delphine

Delphine a besoin de...
faire garder ses enfants et d'être véhiculé temporairement

Delphine habite à...
Rue de la Pomme à Toulouse (31)

DORA en pratique DEMO :

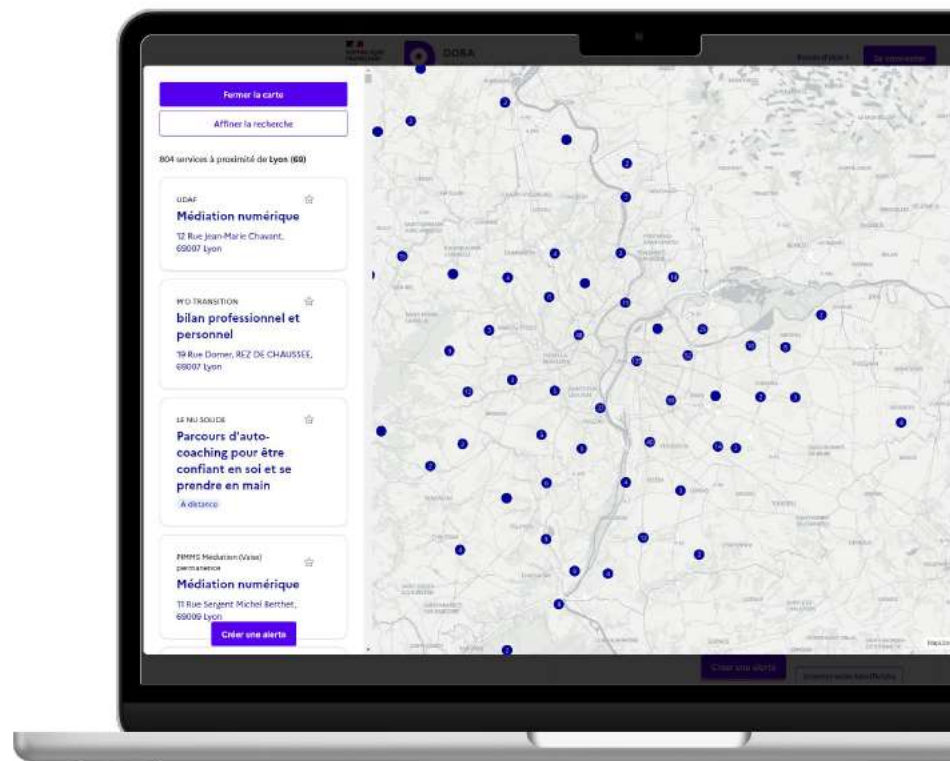
Je suis Megda et je propose un service d'accueil juridique pour les personnes accompagnées par un travailleur social

Je m'enregistre sur DORA pour faire connaitre mon offre de service

Ma structure reçoit en Mairie de Toulouse...



DEMO



RECHERCHER UN SERVICE

CREER UNE ALERTE / METTRE EN FAVORIS

AJOUTER UN SERVICE

GESTION DE MA STRUCTURE :
Information / Collaborateurs / Services / Modèles

Donnez de la visibilité à votre offre de services

Saisissez ou importez vos services et mettez-les à jour, en un seul endroit ! DORA se charge de présenter vos données là où elles sont utiles, en les diffusant automatiquement sur plusieurs sites.

Référencer vos services

Inviter une structure partenaire

Le sac à outils



Infos utiles :

Retrouvez notre documentation
(projet, modes d'emploi,
communication...) : [https://
aide.dora.inclusion.beta.gouv.fr/](https://aide.dora.inclusion.beta.gouv.fr/)

Nos Ateliers d'appropriation :
<https://app.livestorm.co/dora-1>

Tutoriels vidéos :
[Youtube](#)



Le lien vers l'outil DORA :

<https://dora.inclusion.beta.gouv.fr/>



DORA c'est vous !
Merci de votre contribution !

Questions-Réponses

Intervention Hélène COMBE, Reconnect,
Responsable d'antenne Grand Est

Le numérique au service de l'inclusion sociale



RECONNECT

Le numérique au service de l'inclusion

Groupe SOS

Des solutions numériques

au service de l'inclusion sociale

Sommaire

- 1.** Introduction
- 2.** Qui sommes-nous ?
- 3.** Nos solutions numériques
- 4.** Zoom sur nos partenariats régionaux
- 5.** Imaginer un nouveau projet ensemble

Qui sommes nous ?

Reconnect, association créée en 2015, lutte contre la fracture numérique et développe des solutions, à la fois techniques et humaines, pour faire du numérique un facteur d'inclusion sociale pour toutes et tous.



Notre conviction

Le numérique et le social gagnent à travailler davantage ensemble

Pour favoriser l'inclusion sociale des publics vulnérables

Qui sommes nous ?

Notre association met **le numérique**
au service de l'inclusion sociale à
travers ses outils et ses formations

Depuis 2015

COFFRE-FORT
numérique
par RECONNECT



Lutter contre le non recours
aux droits

Depuis 2018

SOLUTION
pro
par RECONNECT



Outiller et accompagner les
changements de pratiques
des professionnels

Depuis 2020

ACCOMPAGNEMENT
numérique
par RECONNECT



Lutter contre la fracture
numérique

Reconnect c'est



12 antennes territoriales
implantées dans **10**

régions, dont
L'ANTENNE GRAND-EST

Basée à Strasbourg

Créée en mars 2021

+1 000

structures
partenaires

20 000

Coffres-forts
numériques créés

+8 000

professionnel.le.s
utilisateurs.trices

106 000

dossiers usager.es.
sécurisés

13 500

participant.e.s à
nos ateliers
numériques

Nos solutions numériques

4

COFFRE-FORT
numérique
par RECONNECT



RECONNECT
pro
par RECONNECT



ACCOMPAGNEMENT
numérique
par RECONNECT



COFFRE-FORT *numérique* par RECONNECT

L'OUTIL QUI FACILITE L'ACCÈS AUX DROITS ET SÉCURISE LES PARCOURS

Le Coffre-fort numérique est un espace en ligne, accessible depuis n'importe où, entièrement sécurisé, sur lequel les publics vulnérables peuvent stocker leurs documents, avoir des rappels de rendez-vous, stocker leurs notes, leurs contacts, partager directement depuis l'espace toutes les informations avec les référent.e.s sociaux.ales...

Il s'adresse à tous les publics vulnérables - personnes en situation de précarité, migrant.e.s, réfugié.e.s, jeunes NEET's, femmes victimes de violence - **pour les épauler dans leurs démarches d'insertion socio-professionnelle et faciliter leur recours au droit.**

20 000

Coffres-forts numériques créés



Notre Coffre-fort numérique est :



SOLUTION pro par RECONNECT

L'OUTIL DE SUIVI POUR ASSURER la continuité des parcours d'insertion

8

Reconnect Pro a été pensé pour faciliter d'une part la gestion et le suivi des usager.e.s et d'autre part, la production des statistiques des structures sociales et médico-sociale.

Ergonomique, simple d'utilisation, accessible partout... Et réellement adapté à vos besoins grâce à des versions construites sur-mesure.



Un outil pensé pour libérer du temps aux professionnel.le.s de l'action sociale qu'ils.elles peuvent consacrer à l'accompagnement humain.

Toutes les données de suivi concernant la structure, ses bénéficiaires - et les hébergements le cas échéant - sont centralisées sur une plateforme unique accessible depuis n'importe où.

Toutes les données saisies sur l'outil métier Reconnect Pro le sont dans le respect des cadres législatifs et réglementaires de protection des données personnelles (CNIL/RGPD).

106 000

dossiers usager.e.s sécurisés

ACCOMPAGNEMENT

numérique

par RECONNECT

LA SOLUTION SUR MESURE POUR LUTTER CONTRE
LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Chez Reconnect, nous croyons que **si la transformation numérique fait l'objet d'un accompagnement adapté, elle devient un véritable levier d'inclusion sociale pour les publics les plus fragiles.**

Nos parcours de formation à la carte

Les parcours **Ateliers libres**

Chaque atelier de 2h est indépendant du suivant

Une découverte du numérique selon les besoins des participant.e.s.

Les participant.e.s peuvent assister à un comme à l'ensemble des ateliers que vous avez retenus.



Formations ponctuelles



Sans engagement dans la durée

Les parcours **Ateliers suivis**

Au moins 3 ateliers de 2h avec un même groupe

Une appréhension plus globale du numérique.

Favorise le pouvoir d'agir et l'autonomie des participant.e.s.



Montée en compétence progressive



Obtention d'un certificat

Partenariats opérationnels et financiers en Grand Est



Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités



Focus partenariat - Association Foyer Notre Dame



Pôle Asile Réfugiés

Problématiques identifiées

Fracture numérique : manque de compétences/connaissances sur les outils numériques du quotidien pourtant essentiel à l'insertion socio-professionnelle et à l'autonomie des personnes : démarches administratives, recherche d'emploi, suivi de la scolarité...

ACCOMPAGNEMENT numérique par RECONNECT

Solution proposée : ateliers numériques

Grâce au soutien de la DREETS dans le cadre du BOP 104:

Mise en place de parcours d'ateliers suivis sur les savoirs numériques de base et la bureautique et d'ateliers libres sur les démarches administratives

Une adaptation des formations aux publics allophones avec animation du parcours en version français simplifié.

Entre octobre 2023
et mai 2025

64

ateliers réalisés

100

% des participant.e.s
satisfait.e.s de l'atelier

80

% des participant.e.s
estiment avoir appris
beaucoup de choses

55

% des participant.e.s se
sentent capables de
réutiliser seuls les notions
appprises

Focus partenariat - Plurielles



Problématiques identifiées

Les adhérentes perdent leurs documents essentiels aux démarches administratives, manquent d'autonomie dans leurs démarches, notamment en raison des difficultés avec la langue française et le numérique

Elles perdent ou oublient de façon récurrente leurs identifiants et/ou mots de passe pour se connecter aux sites administratifs, à l'adresse mail, etc

Les professionnelles passent du temps à trouver les documents, réinitialiser les mots de passe, etc

Solution proposée : le Coffre-fort numérique

Expérimentation financée dans le cadre du BOP 104 lancée au printemps 2025

Avril 2025 – Formation des professionnelles à l'outil

Mai-Juin 2025 – Ouverture des premiers coffres-forts numériques aux adhérentes

Automne 2025 – Organisation d'ateliers/permanences Coffre-fort numérique auprès des adhérentes

Focus partenariat – Dispositif AGIR, association APPUIS



Dispositif AGIR

Problématiques identifiées

1. Fragmentation et dispersion des informations usagers
2. Manque de traçabilité et de continuité dans l'accompagnement
3. Difficulté à produire des bilans et des statistiques fiables
4. Sécurisation et confidentialité des données sensibles

RECONNECT
pro
par RECONNECT

Depuis janvier 2023

Solution proposée : le logiciel de suivi social Reconnect Pro

Janvier 2023 – Une première formation des professionnel.le.s financée dans le cadre du BOP 104

Depuis le lancement – Echanges avec la structures, modifications de certains paramétrages pour répondre aux exigences et s'adapter aux besoins des professionnel.le.s

Pistes de développement – Favoriser la créations de Coffres-forts numériques pour les bénéficiaires directement depuis RP

31

professionnel.le.s
utilisateur.ice.s

1.484

Dossiers usager.e.s
sécurisés

+ de
20.000

documents sécurisés

Ils/elles parlent de nous...

ACCOMPAGNEMENT
numérique
par RECONNECT

COFFRE-FORT
numérique
par RECONNECT

“

Après la formation avec vous, on sera de vrais experts !

*Mahamatsalehy, participant
aux ateliers numériques au
sein du Foyer Notre Dame*

“

J'ai aimé la formation, grâce a cette formation je peux faire maintenant beaucoup de chose que je ne pourrai pas faire avant, je vous remercie énormément.

”

Abou

*participant aux ateliers Savoirs
numériques au Foyer Notre Dame*

“

Je vous remercie vivement pour votre qualité d'accompagnement tout au long de cette année 2024 auprès des usagers, mais aussi en collaboration avec les services dédiés et les professionnels de l'action sociale et/ou du service Insertion Animation. Les bilans et l'évaluation finale témoignent d'une véritable réponse aux besoins et pour certains bénéficiaires (surtout BPI), un tremplin vers l'autonomie numérique.

Blandine Fiscus

Cheffe de service Insertion & Animation,
Association Foyer Notre Dame

Ils/elles parlent de nous...

“

Grâce à votre expertise et votre pédagogie, vous avez su vous faire comprendre par un public souvent allophone. Vous avez, en fin de compte, proposé un parcours adapté à chacun et chacune, avec une grande bienveillance.

”

Stéphane Duroiselle,
Animateur socio-éducatif/formateur,
Association Foyer Notre Dame

ACCOMPAGNEMENT
numérique
par RECONNECT

COFFRE-FORT
numérique
par RECONNECT

“

La formation fluide et très claire, je me sens prête à me lancer directement après cette formation.

”

Catherine Dumortier,
Coordinatrice de La Touline d'Alsace

Les étapes pour construire un partenariat ?

1

On co-construit notre partenariat

Nous prenons le temps d'identifier précisément vos besoins et ceux des publics que vous accompagnez pour définir comment nos solutions peuvent y répondre.

2

Nous étudions les possibilités de financement du projet

Nous sommes en veille permanente pour identifier les appels à projets susceptibles de financer des actions innovantes dans le secteur médico-social (Ex : Expérimentation du coffre-fort numérique et parcours d'ateliers).

3

Nous formalisons le partenariat

Nous vous transmettons la convention et, dans le cas de la mise en place d'ateliers numériques, nous y joignons le projet pédagogique et organisationnel récapitulant nos accords.

4

Nous déployons la solution numérique

Nous définissons ensemble les aspects organisationnels (calendrier - dates de formations/ateliers, réunions COPIL/COTECH, constitution des groupes, matériel, etc.) et nous passons à l'action !

5

Nous assurons le suivi

Nous nous engageons à réaliser des points d'étapes tout au long ainsi qu'à l'issue du projet sur la base d'éléments quantitatifs et qualitatifs. Nous identifions ensemble les réussites et les pistes d'amélioration.



Pour toute question : contactez moi !

helene.combe@reconnect.fr

Des Questions ?



RECONNECT

Le numérique au service
de l'inclusion

Prochains séminaires

- **7 octobre 2025 (14h-16h30)** dans le cadre de la semaine de l'intégration : Europe et intégration (financements, modes d'intégration et prise en charge...).
- **7 novembre 2025 (9h30-12h00)** : politique d'intégration territoriale, avec un zoom sur les contrats territoriaux d'accueil et d'intégration.
- **4 décembre 2025 (9h30-12h00)** : droit des étrangers.

Ressources

<https://www.oriv.org/publication/reseau-des-acteurs-de-lintegration-en-grand-est/>